第６章　介護労働者の感じる仕事への魅力と負担ー継続意欲を左右する条件ー

山田　剛（一般社団法人 日本介護支援専門員協会 常任理事）

はじめに

「令和６年度介護労働実態調査 事業所における介護労働実態調査」（以下、事業所調査）によれば、従業員の過不足状況について 65.2%（n=7,512）が「不足」（「大いに不足」「不足」「やや不足」の合計）と感じている。特に「訪問介護員」ではこの不足感が 83.4%に達しており、現場の疲弊が限界に近いことは広く認識されている。

一方で、「令和６年度介護労働実態調査 介護労働者の就業実態と就業意識調査」（以下、労働者調査）において、現在の仕事（職種）を選んだ理由として最も多いのは「働きがいのある仕事だと思ったから」（39.7% n=21,325）である。この「働きがい」という「魅力」が、「負担」が大きいにもかかわらず労働者を支えていると推測できる。

しかし、魅力が負担を上回り続けなければ、人材の定着は実現しない。労働者調査によれば、「今の事業所で働き続けたい」と回答した労働者は 53.0%（n=20,649）にとどまり、約半数が離職の可能性があることを示唆している。

本レポートでは、この「魅力」と「負担」の具体的な中身を、職種別分析、および事業所と労働者の両面から分析し、介護労働者の「継続意欲を左右する条件」を明らかにしたい。

１．介護労働者が感じる「魅力」と就業動機

本調査では、労働者が介護関係の仕事に就き、働きがいを感じる要因は職種によって異なる特性を持つことがわかる。

1-1. 全体に共通する魅力

労働者調査（問４「現在の仕事(職種)を選んだ理由」 n=21,325）によると、最大の動機は「働きがいのある仕事だと思ったから」（39.7%）である。この「働きがい」の源泉は、労働者調査（問 24「今の仕事や職場の評価」 n=21,325）から読み取れる。労働者が仕事の評価として最も高く挙げたのは「利用者や家族から感謝される」（57.3%）であり、次いで「利用者の援助・支援や生活改善につながる」（49.8%）であった。介護労働の核となる魅力は、専門職としての貢献と、それに対する直接的な感謝にあることが強く示された。

1-2. 専門職としての魅力

「働きがい」に次ぐ主要な動機は、「資格・技能が活かせるから」（30.7%）（問４　n=21,325）である。この傾向は、特に以下の２職種で顕著である。

- 看護職員 「資格・技能が活かせるから」が 55.1%と突出して高い（n=2,382）。
- 介護支援専門員 「資格・技能が活かせるから」48.1%（n=2,727）

1-3. 職種別に見る魅力

一方で、職種ごとに求められる役割や労働条件の違いが、魅力の感じ方にも差異を生んでいると推測できる。

- 訪問介護員（n=2,950）
  「働きがい」（36.9%）や「資格」（26.2%）も高いが、他職種に比べ「自分や家族の都合のよい時間（日）に働けるから」（18.8%）が全体平均（11.7%）より 7 ポイント高い（問 4）。労働者調査（問 19①「賃金の支払形態」 n=2,950）で、訪問介護員の 36.1%が「時間給」であることとも関連し、専門性を持ちつつも柔軟な働き方が可能な点も魅力となっていることが推測できる。
- 介護職員（n=8,207）
  「働きがい」（35.5%）に加え、「お年寄りが好きだから」（20.6%）が全体平均（17.2%）より高い（問 4）。施設等で利用者に最も長く寄り添う職種として、対人援助そのものが魅力の源泉となっていると推測できる。
- 介護支援専門員（n=2,727）
  「資格・技能」（48.1%）のほか、「働きがい」（42.1%）も全体平均より高い（問 4）。また、労働者調査（問 3③「今後取りたい資格」 n=7,975）において、全職種が最も取りたい資格の 1 位が「介護支援専門員」（36.9%）である。介護支援専門員の就労数が減少し、その業務の困難さ等からネガティブな面が注目されがちな状況にあるとはいえ、介護職のキャリアパスにおけるひとつの「目標」として意識はされていることが確認できる。

２．介護労働者が直面する「負担」と離職要因

魅力の一方で、介護労働者は深刻な負担も抱えている。この負担が魅力を上回った時、離職意向が顕在化するのであろう。

2-1. 労働者の悩み

労働者調査（問 20①「労働条件・仕事の負担についての悩み、不安、不満等」 n=21,325）で、労働者が感じる負担のトップ 2 が明確になっている。

1. 「人手が足りない」（49.1%）
2. 「仕事内容のわりに賃金が低い」（35.3%）

しかも、この負担感は、労働者の主観的な不満ではなく、客観的な事実にも基づいている。労働者が「人手が足りない」（49.1%）と感じている一方で、事業所調査（問 8「従業員の過不足状況」

n=7,512）でも、事業所の 65.2%が「不足」と回答している。特に労働者が「訪問介護員」の場合、事業所側（n=2,726）の不足感は 83.4%にも達している。

また、労働者が「賃金が低い」（35.3%）と悩む一方で、事業所調査（問 17「事業を運営する上での課題」n=7,512）において、事業所側の最大の課題は「現行の介護報酬では、人材の確保・定着のために十分な賃金を払えない」（45.8%）であった。

労働者の負担感と事業所の管理・運営課題は一致している。人手不足と低賃金は、個々の事業所の努力不足ではなく、介護報酬制度に起因する構造的な問題として、労働者と事業所の双方に重くのしかかっているといえよう。

2-2. 離職の引き金

構造的な負担に加え、日常的なストレスとして離職の直接的な引き金となるのが「人間関係」である。

労働者調査（問 7①「直前の仕事をやめた理由」、直前が介護関係の仕事 n=6,508）によると、離職理由の第 1 位は「職場の人間関係に問題があったため」（24.7%）であった。さらに、労働者調査（問 7②「『職場の人間関係に問題』の具体的な内容」 n=1,606） を見ると、その実態が理解できる。

- 「上司や先輩からの指導や言動がきつかったり、パワーハラスメントがあった」（49.1%）
- 「仕事の進め方に関する上司や同僚との意思疎通がうまくいかなかった」（35.5%）
- 「同僚からのきつい言動・悪口・嫌がらせ等があった」（23.9%）

また、労働者調査（問 20③「利用者やその家族からのハラスメント」n=21,325）では、36.9%が利用者側からのハラスメントを「経験したことがある」（「暴言」22.3%、「介護保険以外のサービスを求められた」14.7%、「暴力」9.6%など）と回答しており、カスタマーハラスメントに関する問題の深刻さも確認できる。

2-3. 職種別に見る特有の「負担」

- 介護職員

  「人手不足」（問 20①）は、そのまま「身体的負担が大きい」（24.6%）という悩みに直結する。労働者調査（問 18①「深夜勤務の有無」n=21,325）では、「施設系入所型」で 64.5%、「居住系」で 67.9%が、深夜勤務が「ある」と回答。深夜勤務がある労働者（n=5,455）のうち、26.6%が「（仮眠・休憩が）とれない」（問 18③）と回答しており、負担が大きい勤務実態がうかがえる。

- 訪問介護員

  労働者調査（問 19③「通常月の税込み月収」月給の者）で、平均月収は 230,258 円（n=1,681）と、看護職員（290,093 円）や PT・OT・ST 等（284,027 円）と比較して低

い。さらに（問 19①）で 36.1%が「時間給」であり、収入が不安定になりがちなリスクを抱えている。

３．継続意欲を左右する条件

「魅力」と「負担」のバランスの中で、何が労働者の継続意欲を最終的に決定づけるのかを考察してみた。

3-1. 満足度の構造

労働者の継続意欲は、労働者調査（問 25「現在の仕事の満足度」n=21,325）の結果に集約されている。満足度 D.I.を見ると、労働者の評価軸が明確に分かる。

満足度が高い項目（魅力・継続要因）

- 「職場の人間関係」+32.4
- 「仕事の内容」+28.2

満足度が低い（マイナス）項目（負担・離職要因）

- 「人員配置体制」▲21.3
- 「休憩室などの付帯設備」▲15.3
- 「賃金水準」▲14.3

これらの結果から導き出される推論は、「仕事内容や職場の同僚は好きだが、人手不足と低賃金によって心身が疲弊し、不満や不安が大きい」という実態である。

3-2. 事業所の取り組みと労働者の評価

事業所側はどのような対策を講じ、それは労働者にどう評価されているかの対応関係を分析すると以下のような結果であった。

- 労働者側（問 21「働き続けることに役立っている取り組み」n=21,325）
  働き続ける上で役立っている取り組みの 1 位は「人間関係が良好な職場づくり」（47.2%）、2 位は「有給休暇等の各種休暇の取得や勤務日時の変更をしやすい職場づくり」（43.2%）であった。
- 事業所側（問 12①「離職防止・定着促進の方策」 n=8,978）
  事業所が実施している方策の 1 位は「有給休暇等の各種休暇の取得や勤務日時の変更をしやすい職場づくり」（74.7%）、2 位は「人間関係が良好な職場づくり」（72.0%）であった。
- 事業所側（問 12③「（上記方策のうち）職場定着に効果があったもの」（n=8,978）
  定着に効果があったと事業所が感じている方策も、1 位「休暇の取りやすさ」（25.7%）、2 位「人間関係」（21.2%）であった。

労働者が継続のために重視する点（人間関係・休暇）と、事業所が重視し「効果あり」と認識している点が、強く一致している。多くの事業所が、介護報酬という制約の中で、金銭（賃金）以外の労働条件（人間関係、休暇）を改善することで、必死に人材の定着を図ろうとしている工夫や努力がうかがえる。

3-3. 継続意欲の分岐点

しかし、この「人間関係」や「休暇の取りやすさ」という「魅力」だけでは、もはや「負担」を相殺しきれない実態もうかがえる。事業所側は、定着促進に効果があった方策の 3 位として「賃金水準の向上」（19.3%）（問 12③）を挙げている。また、採用活動（問 12②）においては、「賃金水準の向上」（22.5%）が「採用に効果があった方策」の第 1 位である。

つまり、事業所は、賃金こそが採用と定着の鍵であることを明確に認識している。しかし、前述の通り、事業所の最大の悩みは「介護報酬が低く、十分な賃金を払えない」（事業所調査 問 17）ことである。

労働者の継続意欲は、事業所が提供できる「魅力」（働きがい、人間関係、休暇）と、労働者が耐える「負担」（人手不足、低賃金、ハラスメント）のバランスの中で常に揺れているといえよう。

おわりに

本レポートの分析から導き出された結論は、介護労働者の就労継続意欲が、極めて危ういバランスの上に成り立っているという実態である。現場は、「働きがい」や「良好な人間関係」といった内発的・関係的な「魅力」によって、かろうじて支えられている。しかしその一方で、「人手不足」と「低賃金」という構造的・待遇的な「負担」が、労働者の献身的な意欲を毀損している。

1. 「やりがい」への過度な依存と限界

労働者調査の問 4 において、就業動機の約 4 割を占めた「働きがい」や、問 24 で見られた「利用者や家族から感謝される」ことへの喜びは、介護労働の核であり本質である。しかし、残念ながら現状は、これらの内発的な動機付け（魅力）が、過酷な労働環境（負担）に対する「緩衝材」として機能してしまっている。労働者が感じる最大の悩みである「人手不足」（労働者調査問 20①、49.1%）や「身体的負担」（同、24.6%）は、個人の職業意識や精神論でカバーできる範囲を超えている。高い職業倫理を持つ労働者ほど、理想とするケアと現実の過酷な労働環境とのギャップに苦しみ、バーンアウト（燃え尽き）するリスクを孕んでいる。過度に「やりがい」に依存せざるを得ない現状は、「やりがい搾取」と言われても否定し難いだろう。

2. 人間関係の脆弱性

本調査で注目すべきは、「職場の人間関係」が持つ二面性である。労働者調査（問 21）では「人間関係の良さ」が継続に役立つ要因の 1 位（47.2%）である一方、離職理由（労働者調査問 7①）の 1 位（24.7%）も「人間関係の問題」であった。これは、人間関係が崩れれば、低賃金や重労働といった他の負担を相殺する要素がなくなり、すなわち離職のリスクが高まることを意味している。さらに、構造的な「人手不足」は、現場から余裕を奪い、本来良好であったはずの人間関係を悪化させるリスクが高い。結果として、「人手不足→人間関係悪化→離職→さらなる人手不足」という「負のスパイラル」を招くことは十分想定される事態である。人員配置の不満（満足度 D.I. ▲21.3）が解消されなければ、定着の鍵である人間関係を維持することも困難となる可能性は高い。

3. 事業所の努力の限界と制度的課題

事業所側は、「賃金水準の向上」が採用（事業所調査問 12②、19.3%）や定着（同 12③、22.5%）に最も効果的であると理解している。しかし同時に、運営上の最大の課題として「現行の介護報酬では、人材の確保・定着のために十分な賃金を払えない・賃上げができない」（事業所調査問 17、45.8%）「経営（収支）が苦しく、労働条件や労働環境改善が出来ない」（同、22.4%）と回答し、経営努力だけでは解決不可能なジレンマに陥っている。つまり、労働者の就労継続意欲を削ぐ「低賃金」や「人手不足」という本質的な負担は、個々の事業所の運営やマネジメント能力の問題以上に、介護報酬という構造的な枠組みに起因していることが、労働者・事業所双方のデータの対応関係の分析で裏付けられた。

結語

以上より、介護労働者の就労継続意欲を維持・向上させるための条件は明白である。現場の「やりがい」や「人間関係」といったソフト面は重要であるが、それらに過度に依存する現状から脱却し、「低賃金」や「人手不足」といった本質的な課題（構造）の改善を図ることである。

しかし、介護保険サービス事業所の収益は、介護報酬という公定価格で決まるため、事業所の賃上げや増員といった「ヒトへの投資」は、経営努力だけでの実行は困難である。加えて、介護事業は人件費がコストの大半を占めるため、賃上げや人員増強は、採算の悪化に直結する。つまり、事業所の経営努力だけでは限界があり、結局は介護報酬次第という構造的限界が存在する。

介護労働者の高い職業意識と「働きがい」に応え、その意欲を維持・向上させるためには、現場の努力に依存するだけでなく、介護報酬の抜本的な見直しによる「賃金水準の向上」と、「人員配置の適正化」という構造的な「負担」の軽減こそが、最も優先されるべき条件であろう。